



Montessori British School

GD-M01  
MANUAL DE CALIDAD



## CONTENIDO

1.	OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD .....	3
2.	ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN .....	3
3.	PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN .....	3
4.	RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD E INTERRELACIÓN .....	4
5.	ORGANIGRAMA.....	4
6.	DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE MBS.....	5
6.1	MISIÓN .....	5
6.2	VISIÓN .....	5
6.3	POLÍTICA DE CALIDAD.....	5
6.4	OBJETIVOS DE CALIDAD .....	5
6.5	PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES .....	6
6.6	MAPA DE PROCESOS .....	8
7.	GESTION DEL MANUAL .....	9
7.1	REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN .....	9
7.2	DISTRIBUCIÓN .....	9
7.3	MODIFICACIONES.....	9
7.4	CONTROL DEL MANUAL .....	9
7.5	PLANIFICACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD. ....	9
8.	ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C. ....	11
9.	GESTIÓN DE RECURSOS .....	11
9.1	RECURSOS HUMANOS .....	11
9.2	TOMA DE CONCIENCIA.....	11
9.3	GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA .....	11
9.4	COMUNICACIÓN INTERNA.....	12
10.	REGISTROS .....	14
11.	CONTROL DE CAMBIOS.....	14



## 1. OBJETIVO DEL MANUAL DE CALIDAD

El presente Manual tiene por objeto presentar la política y los objetivos de calidad, además de mostrar todos y cada uno de los procesos del Sistema de Gestión de Calidad de Montessori British School, referenciar los procedimientos documentados y sus respectivos registros necesarios para afianzar el compromiso de toda la organización de cumplir con los requisitos de calidad para lograr la satisfacción, confianza y fidelidad de los clientes internos y externos.

## 2. ALCANCE Y CAMPO DE APLICACIÓN

El presente Manual de Calidad está elaborado bajo los lineamientos de la Norma ISO 9001 – Sistemas de Gestión de la Calidad; para ser aplicado en:

LA PRESTACIÓN DE SERVICIOS EDUCATIVOS EN LOS NIVELES DE PREESCOLAR, PRIMARIA, SECUNDARIA Y MEDIA.

El presente manual será aplicado en todas las áreas del Montessori British School que estén involucrados directamente con el Sistema de Gestión de Calidad.

## 3. PRESENTACIÓN DE LA ORGANIZACIÓN

Razón Social: MONTESSORI S.A.  
Nit: 830096897-2.  
Localización: Bogotá – Cundinamarca.  
Dirección: Calle 128 No. 72 – 80.  
Teléfonos: 6528585.

El colegio fue fundado en el año 2002 basándose en el pensamiento de María Montessori, quien concibe al niño y joven como un ser inteligente, capaz de aprender y crear por sí mismo. Para su desarrollo el estudiante no sólo necesita de su maestro que lo apoye y oriente y de sus compañeros para aprender, sino de un “ambiente adecuado”, para incentivar el proceso interno y llevar a cada estudiante a descubrir, a experimentar y de esta manera a aprender; este proporciona herramientas al aprendizaje para que el alumno se pueda desarrollar libremente.

En sus inicios contaba con cuatro niveles integrados cada uno por quince (15) niños aproximadamente, distribuidos en los grados de párvulos (Le Corbusier y Pombo), kínder (Mondrian, y Piaget), prekinder (Mozart y Ludoteca), y transición (Dickens y Newton).

Para atender estos niveles se contaba con ocho (8) profesores, una (1) persona en el área de diseño, Diez (10) auxiliares de piso, un (1) chef y su respectivo personal de cocina; en el área administrativa se contaba con tres (3) personas, además una psicóloga y una persona encargada de la parte didáctica.

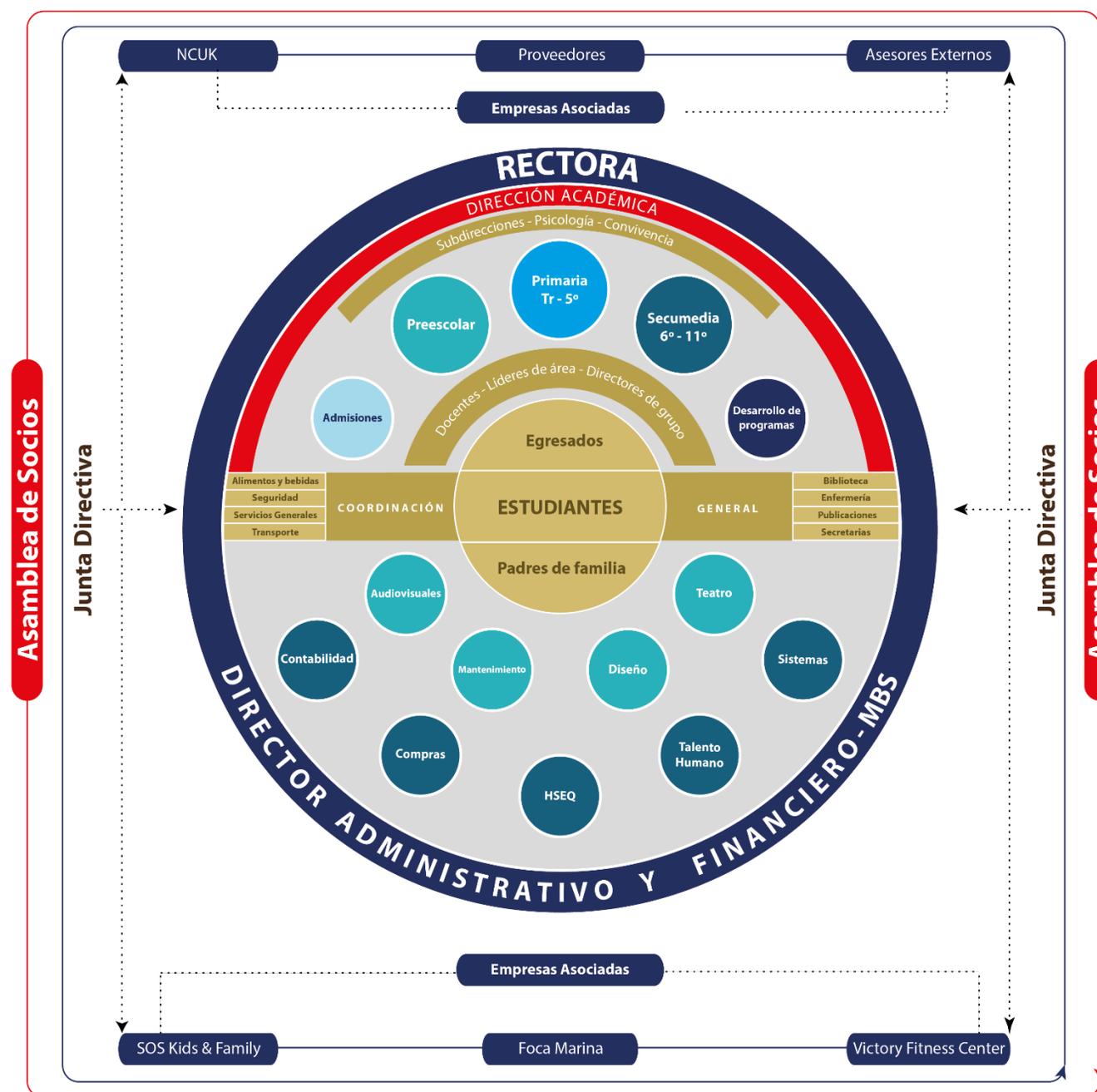
A partir de la fecha, ha crecido de manera significativa, tanto en personal administrativo, docente y de servicios generales como en alumnos e instalaciones. Actualmente existen aproximadamente tres cursos por cada nivel, una nómina de más de doscientas cincuenta personas y aproximadamente setecientos (700) estudiantes.



#### 4. RESPONSABILIDAD, AUTORIDAD E INTERRELACIÓN

La responsabilidad, autoridad e interrelación del personal que interviene en el Sistema de Gestión de Calidad de Montessori British School, se encuentran definidas en el organigrama, procedimientos y manual de funciones; éstos son comunicados al personal a través de los procesos de inducción, portal de empleados y página web institucional. A continuación, se muestra la estructura organizacional de la empresa:

#### 5. ORGANIGRAMA





## **6. DIRECCIONAMIENTO ESTRATÉGICO DE MBS**

### **6.1 MISIÓN**

Cuál es la razón de ser del colegio.

Somos un mundo de aprendizaje sorprendente, que acompaña y forma a niños y jóvenes para el viaje de sus vidas, donde las altas expectativas académicas, la innovación, la interculturalidad, los valores y la perfección del detalle, son las herramientas que guiadas por un equipo humano comprometido con la excelencia, sirven para forjar un camino al éxito. Su destino... Trascender la humanidad.

### **6.2 VISIÓN**

Hacia dónde va el colegio y como nos queremos proyectar hacia el futuro.

En el 2025 continuaremos siendo una comunidad educativa que, como resultado de la implementación de diferentes métodos de aprendizaje, sus estudiantes serán reconocidos a nivel nacional e internacional por los altos niveles académicos, los conocimientos en áreas innovadoras, su potencial humano y carisma, factores esenciales para acceder a las mejores universidades en Colombia y el mundo, con el fin de liderar iniciativas para mejorar su calidad de vida y la de su entorno social.

### **6.3 POLÍTICA DE CALIDAD**

Somos una institución dedicada a ofrecer servicios educativos multilingües (español, inglés, francés y mandarín), en los niveles de preescolar, primaria, secundaria y media, con énfasis en actividades artísticas y lúdicas, haciendo uso de ambientes funcionales, para formar estudiantes competentes y felices, buscando la excelencia a través de requisitos como: ISO 9001, Cognia, Cambridge, entre otros., enfocados hacia la mejora continua en todos los procesos de la organización.

### **6.4 OBJETIVOS DE CALIDAD**

- Lograr una educación integral y de calidad, de acuerdo a las características definidas en el plan de estudios del colegio.
- Fomentar en los estudiantes las actividades artísticas y lúdicas.
- Promover en la Comunidad Montessori, actividades que fortalezcan el liderazgo y la toma de decisiones.
- Proporcionar material necesario para lograr el buen desempeño de las actividades diarias.
- Apoyar la labor educativa, para lograr estudiantes competentes y felices.
- Cumplir con los requisitos internos y de los diversos modelos de certificación.
- Propender por la mejora continua en los diversos procesos.



## 6.5 PRINCIPIOS Y VALORES INSTITUCIONALES

La educación en valores garantiza un desarrollo cabal de la personalidad humana por eso nuestra Institución se fundamenta en los valores.

La formación integral basada en valores en Montessori British School se sintetizan en el Acróstico de la palabra Montessori como signo de identidad y pertenencia.

Están nombrados originalmente en inglés dado que es el idioma más empleado en el contexto académico, sin embargo, se realiza una definición en español, para que sean claros y vivenciados por toda la comunidad educativa:



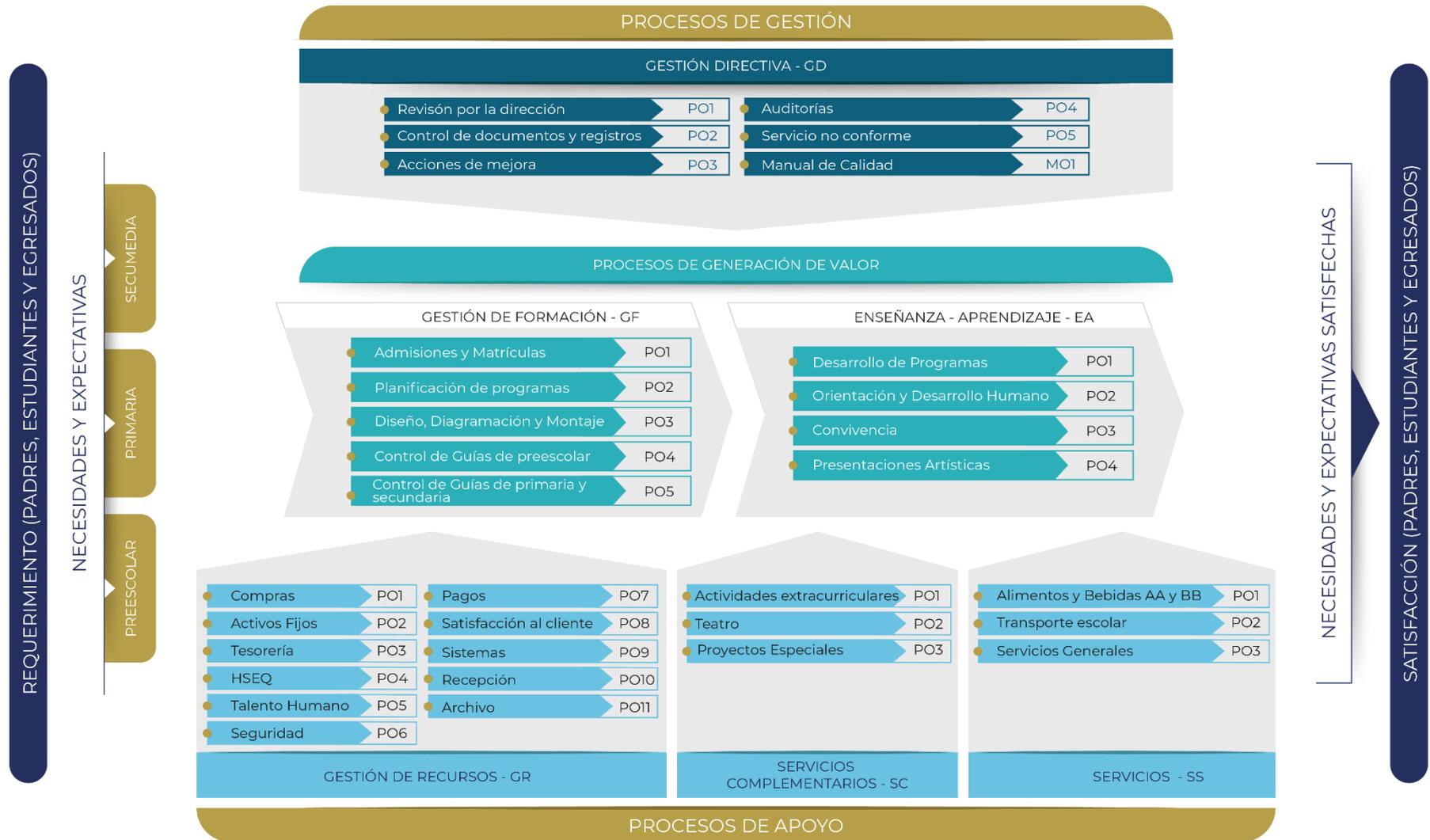
- **Morals upheld (Principios Morales):** La comunidad educativa MBS, respeta la moral en el ejercicio de los valores en cada una de las actividades escolares, potenciando en cada uno de los integrantes, las buenas costumbres, los modales, los comportamientos y el cumplimiento de las normas que dignifiquen su relación consigo mismo, la relación con los demás, el cuidado y la protección por el medio que lo rodea con el fin de conservar la estabilidad social.
- **Opportunities given and sought (Visión de Oportunidades):** Los integrantes del MBS tienen la habilidad de visualizar las oportunidades y generan ideas de desarrollo para las mismas, creando así nuevos escenarios. Este proceso implica el mejoramiento de competencias en todo el marco de las posibilidades humanas.
- **Nature protective (Protección de la Naturaleza):** En el MBS se privilegia la actitud ecológica frente al entorno, se generan estrategias comunitarias para el cuidado del medio ambiente y la vida cotidiana de toda la comunidad educativa es amigable con lo natural.



- **Trustworthiness (Confiabilidad):** Los miembros del MBS son dignos de fe, credibilidad debido a su honestidad, lealtad, transparencia y responsabilidad en su actuar y pensar.
- **Excellence driven (Orientación hacia la Excelencia):** La comunidad educativa del MBS realiza con excelencia todo lo que se propone, debido a su persistencia, disciplina y rigor con sus responsabilidades, no solo académicas sino personales y convivenciales.
- **Support for innovation and creativity (Apoyo a la innovación y creatividad):** Los integrantes del MBS son personas capaces de afrontar la realidad tal y como se presenta, utilizan su capacidad de comprensión, creatividad e imaginación en la transformación de realidades siendo soporte creativo y de innovación, siempre con responsabilidad y en pro del bien.
- **Strength in the quest for civism (Fortaleza en valores cívicos):** En el MBS se tiene una fuerte convicción por la educación ciudadana y la importancia del rol de los seres humanos dentro de la sociedad como agentes de liderazgo para el cambio social de su colegio, localidad, país y el mundo.
- **Openness in thought (Mentalidad Abierta):** Las personas que integran el MBS tienen una mirada positiva y de aceptación frente a las diferentes realidades de la vida cotidiana, respetando las ideas y culturas en los diferentes contextos.
- **Respectful (Respeto):** En el MBS se valora a todos los seres humanos, acatando su autoridad y considerando su dignidad. De la comunidad educativa Montessori British School siempre se recibirá un trato amable y cortés.
- **Inclusive (Inclusión):** En la comunidad educativa MBS, se tiene como Lema UBUNTU “yo soy porque nosotros somos” lo cual se ha construido a partir de una visión compartida, una esperanza anhelada, un fin altruista o una causa para el bien común, la unidad da sustento, fuerza y valor para hacer que lo imposible se haga posible, junto con la determinación, el compromiso y la inclusión hace que la tarea más difícil parezca fácil.



## 6.6 MAPA DE PROCESOS





## **7. GESTION DEL MANUAL**

### **7.1 REPRESENTANTE DE LA DIRECCIÓN**

La Rectora nombró como representante de la dirección para el Sistema de Gestión de Calidad a la SUBDIRECTORA HSEQ para cumplir con todas las responsabilidades descritas en el numeral 5.3 de la Norma ISO 9001:2015. Sistemas de Gestión de la Calidad.

El manual de calidad será elaborado por el área HSEQ liderado por la persona responsable y aprobado por la Rectora del colegio evidenciándolo con firma en el acta de aprobación de documentos.

NOTA: Si la Rectora no se encuentra para realizar la aprobación de los documentos en MBS, se podrá realizar como se enuncia a continuación:

- Documentos de carácter administrativo los aprueba el DIRECTOR ADMINISTRATIVO Y FINANCIERO.
- Documentos de carácter pedagógico los aprueba la DIRECTORA ACADÉMICA.

### **7.2 DISTRIBUCIÓN**

El Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad será la persona responsable de la difusión interna y externa del presente documento a través de la página web del colegio y explicaciones detalladas en caso de ser requeridas.

### **7.3 MODIFICACIONES**

El presente Manual será revisado una vez al año, así como la política y los objetivos de calidad, y cuando sea necesario por modificaciones que se generen en la empresa; los cambios propuestos serán sometidos a la revisión y aprobación de la Rectora y realizados por el encargado del Sistema de Gestión de Calidad.

### **7.4 CONTROL DEL MANUAL**

El control, el archivo y el mantenimiento del Manual de Calidad será responsabilidad del Representante de la Dirección para el Sistema de Gestión de Calidad.

### **7.5 PLANIFICACIÓN PARA DAR CUMPLIMIENTO A LOS REQUISITOS DEL SISTEMAS DE GESTIÓN DE CALIDAD.**

La tabla 1. Presenta los mecanismos a través de los cuales se planifica el sistema de gestión para dar cumplimiento a los requisitos generales exigidos por la norma NTC- ISO 9001:2015.

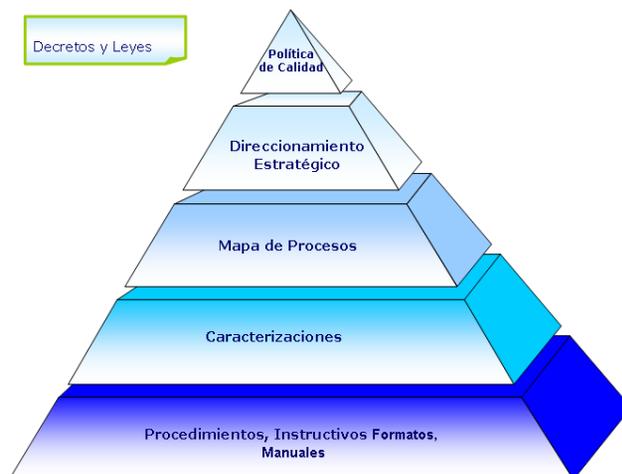


Tabla 1. Planificación del Sistema de Gestión de Calidad.

REQUISITO GENERAL	PLANIFICACIÓN
4.1.a) Identificar los procesos necesarios para el SGC y su aplicación a través de la organización. 4.1.b) Determinar la secuencia e interacción de estos procesos	El mapa de procesos del Sistema de Gestión de Calidad (incluido en este documento) presenta la secuencia e interrelación enfocada a la satisfacción del cliente. Las caracterizaciones, identifican las interacciones específicas entre cada uno de los procesos.
4.1.c) Determinar los criterios y métodos necesarios para asegurar que tanto la operación como el control de estos procesos sean eficaces.	MBS cuenta con los procedimientos documentados, indicadores de gestión y planes de mejoramiento en los cuales se establecen los criterios y métodos para la operación y el control de los procesos.
Asegurar la disponibilidad de los recursos e información necesarios para dar soporte a la operación y el seguimiento de estos procesos.	Cada responsable de área (ver organigrama y mapa de procesos) es el encargado de gestionar los recursos requeridos para la operación de sus procesos a cargo y deben ser incluidos dentro del plan de mejoramiento anual.
4.1.e) Efectuar el seguimiento, la medición y el análisis de estos procesos.	El área HSEQ realiza la recopilación de los resultados de los indicadores de manera trimestral, donde cada responsable es el encargado de enviar la información y análisis de los indicadores de gestión de su proceso, adicionalmente, definen el plan de mejoramiento al finalizar el año escolar, el cual contempla las metas y la descripción de actividades a realizar en el siguiente año enfocadas al mejoramiento continuo.
4.1.f) Implementar las acciones necesarias para alcanzar los resultados planificados y la mejora continua de estos procesos.	Mediante la implementación de las disposiciones establecidas en el presente Manual de calidad y en los procesos referenciados en el mismo, se asegura el logro de los resultados planificados para los diferentes procesos, así como su mejora continua.



## 8. ESTRUCTURA DE LA DOCUMENTACIÓN DEL S.G.C.



## 9. GESTIÓN DE RECURSOS

### 9.1 RECURSOS HUMANOS

El Manual de Talento Humano GR-P05, establece los lineamientos para asegurar que el personal que interviene en el Sistema de Gestión de Calidad del Montessori British School, es competente para cumplir sus responsabilidades.

### 9.2 TOMA DE CONCIENCIA

A través de diferentes eventos de sensibilización y divulgación (Reuniones, publicaciones, comunicados) el Representante de la Dirección y los líderes de Procesos, propenden por la concientización de los funcionarios que intervienen en el Sistema de Gestión de Calidad, respecto a los siguientes temas:

- La aplicación de la Política de Calidad en cada uno de los cargos.
- La importancia de lograr los Objetivos de calidad.
- La responsabilidad de cada empleado en la aplicación de los procedimientos.
- La importancia de satisfacer las necesidades de los usuarios y cumplir los requisitos legales, reglamentarios e internos.

### 9.3 GESTIÓN DE RECURSOS DE INFRAESTRUCTURA

El proceso de "Compras GR-P01" y "Activos Fijos GR-P02", establecen los criterios y métodos para determinar, proporcionar y mantener la infraestructura necesaria para lograr la conformidad con los requisitos de los servicios ofrecidos a través del Sistema de Gestión de Calidad; Esta infraestructura incluye edificios, oficinas, instalaciones, equipos de cómputo, comunicaciones y vehículos, entre otros.



## 9.4 COMUNICACIÓN INTERNA

- **REUNIÓN DE PROCESOS:** Se realiza cada vez que se requiera ajustar información o actividades dentro de los procedimientos con el fin de efectuar un seguimiento y revisión de las actividades planteadas, para identificar la evolución y los cambios presentados en cada uno de ellos. La evidencia se puede observar en el espacio de control de cambio de los documentos, en ella participan el líder de proceso y un profesional del área HSEQ.
- **REUNIÓN DE COMITÉ DE CALIDAD/REVISIONES GERENCIALES:** Se tratan todos los temas relacionados con la evolución de las actividades e indicadores y se analizan todos los eventos presentados dentro del Sistema de Gestión de Calidad con el fin de tomar decisiones y registrar las mismas en el acta correspondiente.
- **SENSIBILIZACIÓN DEL PERSONAL:** Se realiza con la finalidad de dar a conocer los lineamientos estratégicos a todos los integrantes del Sistema de Gestión de Calidad como también el funcionamiento del colegio, sus indicadores y planes de mejoramiento.
- **HERRAMIENTAS:** MBS cuenta con diferentes medios para la difusión de información tales como Carteleras, página web, redes sociales, material publicitario, talleres, conferencias que permitan la retroalimentación continua de información a todos los niveles de la organización.
- **OPEN HOUSE:** Es un espacio en el que los padres de familia interesados en conocer nuestro modelo educativo, visitan el colegio los días sábados desde la 9:15 a.m. por un espacio aproximado de una hora y media previa inscripción en el departamento de admisiones, durante el recorrido conocen las instalaciones, la dinámica del colegio, el funcionamiento, las empresas asociadas, los costos educativos y todos los beneficios que obtendrían al hacer parte de MBS.
- **ACTIVIDADES ESPECIALES CON PADRES AL CALENDARIO ESCOLAR:** adicional a la programación escolares se manejan unas actividades complementarias que hacen parte de nuestra comunidad educativa, tales como días ambientales, muestras de instrumentos, celebraciones de fechas especiales, salidas pedagógicas, semana de idiomas, proyectos, Maratón I Love Montessori, día deportivo, semana de la ciencia.
- **ESCUELA DE PADRES:** Estas charlas son planificadas en función de las necesidades e inquietudes que han surgido tanto de los padres de familia como de los docentes y se dictan una cada bimestre de manera presencial o virtual.
- **ENCUESTAS:** Se realizan dos veces al año, la primera en la mitad del año escolar (sólo para estudiantes) durante el mes de enero y otra al finalizar el año escolar aplicadas a toda la comunidad educativa, padres, estudiantes y empleados. Posteriormente, se presenta un informe con los resultados para que cada área realice la retroalimentación y tomen las acciones correspondientes enfocadas a la mejora continua del colegio.



- REUNIONES DE ÁREA: Durante el año escolar se programan reuniones de área y de nivel para hacer seguimiento a los programas y desempeño de los docentes, con el fin de generar acciones de mejora para cada uno de los procesos académicos.
- CIRCULARES: se envían a los padres de familia por correo electrónico o se publican en la página web.
- PAGINA WEB: Se actualiza a diario con las noticias más importantes de la comunidad educativa.
- PORTAL DE EMPLEADOS: Este portal fue creado con el fin de dar a conocer las políticas procedimientos y diferentes actividades que se realizan en el colegio al personal MBS.
- REGISTRO DE LLAMADAS A PADRES: Estas se realizan de acuerdo al nivel: MARQUESES cuenta con una frecuencia de llamadas semanal, EARLS y DUCKES la frecuencia de llamadas es quincenal y TRANSICIÓN la frecuencia es mensual, el registro de llamadas debe quedar soportado en el sistema de información "easy school" en el módulo "llamadas salientes a padres", si las llamadas se realizan de manera especial u ocasional pueden ser registradas en el formato "llamada salientes a padres".
- CONDUCTO REGULAR: MBS realiza la socialización del conducto regular al inicio del año escolar para que los padres conozcan el área, nombre del encargado, correo electrónico y/o número institucional de contacto para que cuenten con la información de a quién dirigirse según sus requerimientos.
- ENTREGA DE INFORMES: A todos los padres de familia se les informa la fecha en la que pueden ingresar a la plataforma a ver las notas de sus hijos en el sistema, adicionalmente, para PREESCOLAR la reunión de retroalimentación con el director de grupo se realiza presencial, y para primaria o secundaria esta retroalimentación la pueden agendar de manera presencial o virtual. En este espacio los papás son notificados de los avances de sus hijos, se solucionan inquietudes y se registran novedades. Al finalizar la jornada los docentes realizan un acta con los nombres de los padres atendidos y las novedades las cuales son entregadas a la subdirección académica de cada sección. Por otra parte, los docentes que no son directores de grupo y realizan atenciones dejan el registro en el formato "asistencia reunión de padres".
- SHOW AND TELL (Avances en inglés): Son presentaciones que se hacen desde el nivel de Marquess en adelante, para que los padres evidencien los avances que sus hijos han tenido en el área de inglés. El nivel de Marquess, cantan las canciones aprendidas durante el transcurso del año escolar en grupo y acompañados de movimientos y pasos sencillos. El nivel de Earls, presenta la historia de una aldea indígena por medio del relato de versos, representan personajes y son capaces de decir algunas líneas. Los niños y niñas de Dukes hacen individualmente una descripción de su juguete favorito, nombrando las características y justificando su elección.



## 10. REGISTROS

CODIFICACIÓN	NOMBRE	UBICACIÓN		TIEMPO DE RETENCIÓN	DISPOSICIÓN FINAL	RESPONSABLE DEL ALMACENAMIENTO
		INICIAL	FINAL			
GD-M01-F01	PLAN DE MEJORAMIENTO	Carpeta digital formatos de este manual.	Carpeta GD- P03 acciones de mejora	Permanente	N. A.	Encargada del área HSEQ.
GD-M01-F02	MATRIZ DE NORMATIVIDAD		Carpeta GD- M01 MANUAL > FORMATOS.	Hasta una nueva versión.	Carpeta Obsoleto.	
GD-M01-F03	MATRIZ DE REQUISITOS VS. PROCESOS.					
GD-M01-F04	MATRIZ DE REQUISITOS DEL CLIENTE.					
GD-M01-F05	PLAN ESTRATÉGICO CURRÍCULUM INTERNACIONAL					
GR-P01-F06	MATRIZ INDICADORES DE GESTIÓN					

## 11. CONTROL DE CAMBIOS

FECHA	CAMBIO	VERSION	FECHA DE VIGENCIA
26-02-08	Se actualizo la misión y visión.	01	26-02-08
23-01-09	Se ajustó la misión y visión de acuerdo a los aportes generados en la reunión del 21,22 y 23 de enero de 2009.	02	23-01-09
18-08-09	Se amplía el alcance y campo de aplicación (Seincluye bachillerato).	03	18-08-09
13-08-10	Se cambió la política de calidad, organigrama y se incluyeron diversas descripciones de la comunicación interna y externa.	04	13-08-10
12-09-11	Se cambió la misión, visión y política de calidad de acuerdo al nuevo enfoque políglota.	05	13-09-11



10-10-14	Se cambió la misión, visión, mapa de procesos y organigrama, principios y valores.  Se incluyó un objetivo de calidad promoviendo el liderazgo en la Comunidad Montessori.  Se crea el anexo 2 GD-M01 Evolución Misión y Visión MBS.	06	10-10-2014
02-07-2015	Se actualizo el organigrama.	07	02-07-2015
10-12-2015	Se actualizo el manual de calidad con los últimos cambios el organigrama y de las actividades que se realizan en el colegio.	08	10-12-2015
20-04-2017	Actualización organigrama	09	20-04-2017
11-09-2021	Se realizó actualización de la visión	10	11-09-2021
5-12-2022	Se actualizo el numeral 12 comunicación interna.	11	05-12-2022
03-03-2023	Se actualiza diseño del documento en portada y páginas, adicionalmente, se cambia el diseño del organigrama y mapa de procesos (se incluye la palabra secumedia), se mejora la redacción de todo el manual.	12	03-03-2023

	<b>ELABORÓ</b>	<b>REVISÓ</b>	<b>APROBÓ</b>
<b>CARGO</b>	Milena Quintero Pérez Subdirección HSEQ	Ricardo Bobadilla Director Administrativo y Financiero	Claudia Díaz Rectora
<b>FECHA</b>	03-03-2023	03-03-2023	03-03-2023